

Uitkomst verkenning problemen & studententevredenheid

MyStudyMap

15-02-2023

Vanuit LVS commissie Digitalisering is er in januari 2023 een verkennend onderzoek gedaan naar de ervaren problemen en de studententevredenheid onder de studenten van Universiteit Leiden over het platform MyStudyMap (MSM). 44 studenten verdeeld over alle faculteiten hebben gereageerd (bijlage 1.1).

- Hiervan gaf **49%** aan **uitsluitend MSM** te gebruiken; **40%** een **combinatie van MSM en Usis**; 5% enkel Usis en 7% een variërende combinatie (1.2).
- Het **gemiddelde cijfer** over de **algemene tevredenheid met MSM** was een **5** (2.1). Hierbij was een grove tweedeling waarneembaar waarbij studenten dan wel nadrukkelijk ontevreden of juist tevreden waren met MSM.
- Op de vraag in hoeverre de studenten **tevreden zijn met MSM in vergelijking met Usis** gaf een kleine meerderheid van **42%** aan dat zij **MSM een verbetering op Usis** vonden, en een kleine minderheid van **37%** juist een **achteruitgang** (2.2). 5% was neutraal en 16% had een andere opvatting.

Problemen met MyStudyMap

Bij deze verkenning is gevraagd in open vraagvorm naar zowel ervaren problemen met MSM (3.1) als positieve ervaringen (3.2).

1. Problemen met inschrijvingen voor vakken en tentamens

Verreweg het meest geconstateerde probleem was dat studenten problemen ervoeren met inschrijven. Dit omvat onder meer: het ontbreken van vakken en tentamens in de inschrijflijst waardoor studenten zich niet konden inschrijven; inschrijving voor een vak / tentamen niet goed doorgekomen; vakken die dubbel verschijnen in de inschrijflijst; ontbrekende inschrijfmogelijkheid voor deeltentamens / componenten van vakken; storingen waardoor inschrijvingen niet werden geregistreerd; ingeschreven staan maar herhaaldelijk automatisch uitgeschreven worden wanneer de student zich opnieuw inschreef; inlogproblemen; het niet ontvangen van bevestigingsmails; en foutmeldingen of berichtgeving dat inschrijving niet is gelukt of voltooid, bij het (her-)inschrijven voor vakken en tentamens.

***Suggesties:** betere controle en double-checks bij het invoeren van de vakken en tentamens op MSM, met name op de faculteiten / vakgroepen waar inschrijvingsfouten het vaakst voorkomen.*

2. Inschrijfproces is verwarrend en onduidelijk

Daaropvolgend was de veelvoorkomende klacht dat het proces van inschrijving werd beschouwd als onduidelijk en verwarrend. Het meest genoemde probleem was onduidelijkheid bij de student over of de inschrijving wel in goede orde was doorgekomen. Vooral de veelvoud aan stappen zorgt voor veel ambiguïteit en onzekerheid over of de inschrijving uiteindelijk is gelukt of niet. Daarnaast ervaren veel studenten problemen met *hoe* je je moet inschrijven, en voor welke onderdelen je je

precies moet inschrijven. Zo was een veelgehoorde klacht dat de student niet goed weet of hij zich voor alle componenten voor een vak heeft ingeschreven.

Soms zijn vakken / tentamens / deeltentamens moeilijk of niet te vinden, en is de inschrijflijst soms niet logisch geordend. Verder zijn er klachten over dat een inschrijving niet is gelukt, omdat de student er vanuit ging dat de inschrijving in orde was, maar tijdens de veelvoud aan stappen per ongeluk een knopje / vinkje / tussenstap / herinneringsmail voor confirmatie heeft gemist.

Suggesties: *universiteitsbreed gestandaardiseerd aanbieden: bij elk nieuw studiejaar op de Brightspace pagina en in de nieuwsbrief een algemene instructievideo (al dan niet als opfriscursus) aanbieden over het gebruik van MSM. Voor alle eerstejaars een gestandaardiseerde verplichte MSM-instructie-bijeenkomst invoeren bij mentoraat / tutoraat werkgroep. Daarnaast bij de eerste bijeenkomst van elke collegereeks een aparte slide aanbieden gewijd aan het MSM inschrijfproces voor het betreffende vak, met daarop duidelijk weergegeven: voor welke componenten je je moet inschrijven; hoe die componenten heten; waar je die kan vinden; de data waarin alle inschrijfstappen moeten zijn voltooid; en mailadressen / telefoonnummers waarmee je contact kunt opnemen als je toch tegen problemen oploopt.*

3. Onvrede over het feit dat je tentamens moet bevestigen

Een zeer veelvoorkomende klacht was het feit dat je je deelname aan tentamens moet bevestigen. Velen zien hier niet het nut van in, en beschouwen de bevestiging als een onnodige en verder verwarrende handeling. Verder is het akelig makkelijk om een bevestiging per ongeluk te missen, waardoor je mogelijk voor een tentamen wordt uitgesloten. Tot slot werd genoemd door een student dat diegene die het tentamen afneemt geen / onvoldoende zicht heeft op de inschrijvingen die zijn gedaan via MSM.

Suggesties: *de stap voor het bevestigen van het tentamen in zijn geheel wegnemen. Indien dit (op de korte termijn) (nog) niet realiseerbaar is, dan ten minste universiteitsbreed gestandaardiseerd een last-minute noodroute aanbieden waarbij studenten die de bevestigings-deadline onverhoopt hebben gemist alsnog kunnen deelnemen. Er zijn namelijk bijna altijd no-shows bij tentamens en vrijwel altijd plekken vrij, welke makkelijk overgenomen kunnen worden door diegenen die per ongeluk zijn vergeten te bevestigen.*

4. Problemen met de wachtrij bij inschrijvingen

Een aantal studenten heeft problemen ondervonden met oneerlijk verloop bij de wachtrij voor inschrijvingen. Zo wordt genoemd dat mensen die later inloggen toch eerder in de rij kunnen komen te staan. Ook doet het zich voor dat vakken al vol zitten voordat de officiële inschrijvingen rond zijn. Tot slot wordt veel genoemd dat de wachtrij en wachttijd disproportioneel lang is.

5. Verwarrende en chaotische lay-out

Een aantal studenten ervoer problemen met de lay-out. De indeling van de MSM pagina werd ervaren als niet-intuïtief, niet gebruiksvriendelijk en moeilijk navigeerbaar. Verder werd ervaren dat de lay-out niet duidelijk werd weergegeven, met name bij gebruik op telefoon of iPad. Ook werd gesuggereerd dat de knop om tentamens te bevestigen beter zou kunnen worden weergegeven op de pagina i.p.v. in het menu.

6. Verwarring en onvrede over duaal gebruik MyStudyMap en Usis

Tot slot: een aantal studenten stoort zich aan het feit dat deze twee systemen naast elkaar en door elkaar heen worden gebruikt. De roep om consistentie is helder: gebruik óf alleen MyStudyMap, óf alleen Usis. Verder geeft een aantal studenten aan dat de overgang van Usis naar MyStudyMap niet goed is gecommuniceerd of aangekondigd. Ook wordt genoemd dat er onvoldoende uitleg is geboden om MSM te gebruiken.

Suggesties: houdt uitsluitend één systeem aan, bij voorkeur MSM gezien dit de nieuwe standaard is. Faculteiten / vakgroepen waarbij studenten / docenten / medewerkers nog onvoldoende bekend zijn met MSM extra instructie geven. Faculteiten / vakgroepen waar nu nog een duaal systeem wordt gehanteerd duidelijk laten communiceren aan de studenten wanneer zij overgaan op uitsluitend MSM.

Positieve feedback over MyStudyMap

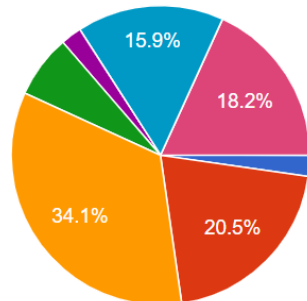
Van de positieve punten werd vooral genoemd: mooie interface; mooi design; meer gebruiksvriendelijk / mensgericht design (dan Usis); en overzichtelijker. Een aantal studenten noemde ook dat het inschrijfproces voor vakken juist makkelijker en intuïtiever is dan Usis. Tot slot werd meermaals een sentiment aangedragen die het best gevat kan worden in de volgende quote: "als het zou werken zoals het moet zou het een topsysteem zijn."

Bijlage

At which faculty do you study (primarily)?



44 responses



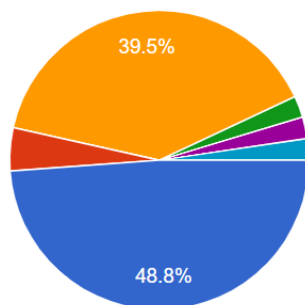
- Archaeology
- Governance and Global Affairs
- Humanities
- Law
- Medicine/Leiden University Medical Center
- Science
- Social and Behavioural Sciences

1.1

Which enrollment system do you use?



43 responses



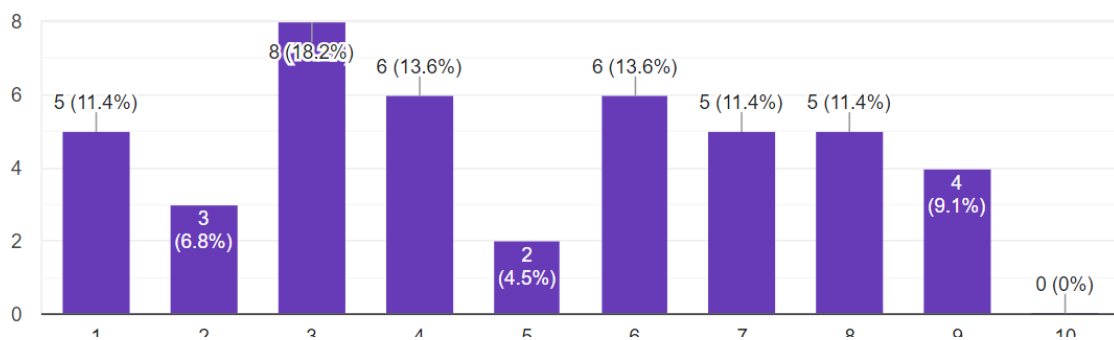
- MyStudyMap only
- Usis only
- Both MyStudyMap and Usis
- Usis whenever possible, but usually mystudymap
- Usis for weekly schedule, mystudy map for course planning
- Usis never works so I have to use MyStudyMap

1.2

How satisfied are you with MyStudyMap in general?



44 responses

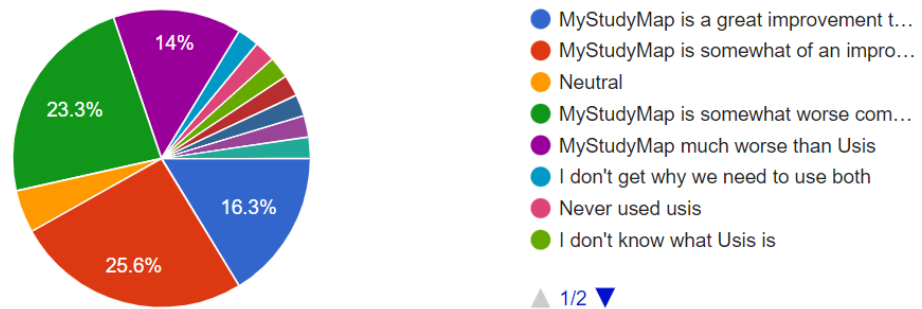


2.1

How satisfied are you with MyStudyMap as compared to Usis?



43 responses



2.2

What **problems** have you encountered so far with MyStudyMap? (*Je mag deze vraag ook in het Nederlands beantwoorden*)

3.1

Do you have any **positive** points towards MyStudyMap (for example compared to Usis)? (*Je mag deze vraag ook in het Nederlands beantwoorden*)

3.2